

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Enfermería
Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en
Emergencias y Desastres



**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA.
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA,
2019.**

Tesis presentada por la Licenciada:
Quispe Mamani, Yessica Jaquelin
para optar el Título de Segunda
Especialidad en:
Cuidado Enfermero en Emergencias y
Desastres
Asesora:
Lic. Viza Mamani, Adolfa Belinda

Arequipa - Perú
2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EMERGENCIA Y DESASTRES

DICTAMEN DEL BORRADOR DE TESIS

A : Dra. Sonia Núñez Chávez
Decana de la Facultad de Enfermería de la UCSM

DE : Dra. Susana Díaz de Bellido
Mg. Frida Gallegos Bedregal
Lic. Adolfa Viza Mamani

Asunto : Dictamen del Borrador de Tesis
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA, 2019

Autora : Lic. Yessica Jaquelin Quispe Mamani


Fecha : Arequipa, 05 de Noviembre del 2019

Reunidos los miembros del Jurado Dictaminador y habiéndose subsanado las observaciones realizadas, se le otorga pase a **SUSTENTACIÓN**, según Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería.


Atentamente,



Dra. Susana Díaz de Bellido
Jurado Dictaminador



Mg. Frida Gallegos Bedregal
Jurado Dictaminador



Lic. Adolfa Viza Mamani
Jurado Dictaminador

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.

S.D.

De conformidad con lo establecido por la Facultad de Enfermería que Ud. tan acertadamente dirige, presento a su consideración y a la de las señoras Miembros del Jurado el presente trabajo de investigación titulado: **“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA, 2019”**, requisito necesario para optar el Título de Segunda Especialidad Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres.

Espero que el presente trabajo de investigación sea de su conformidad y cumpla con los requisitos académicos y técnicos correspondientes.

Arequipa, Noviembre del 2019

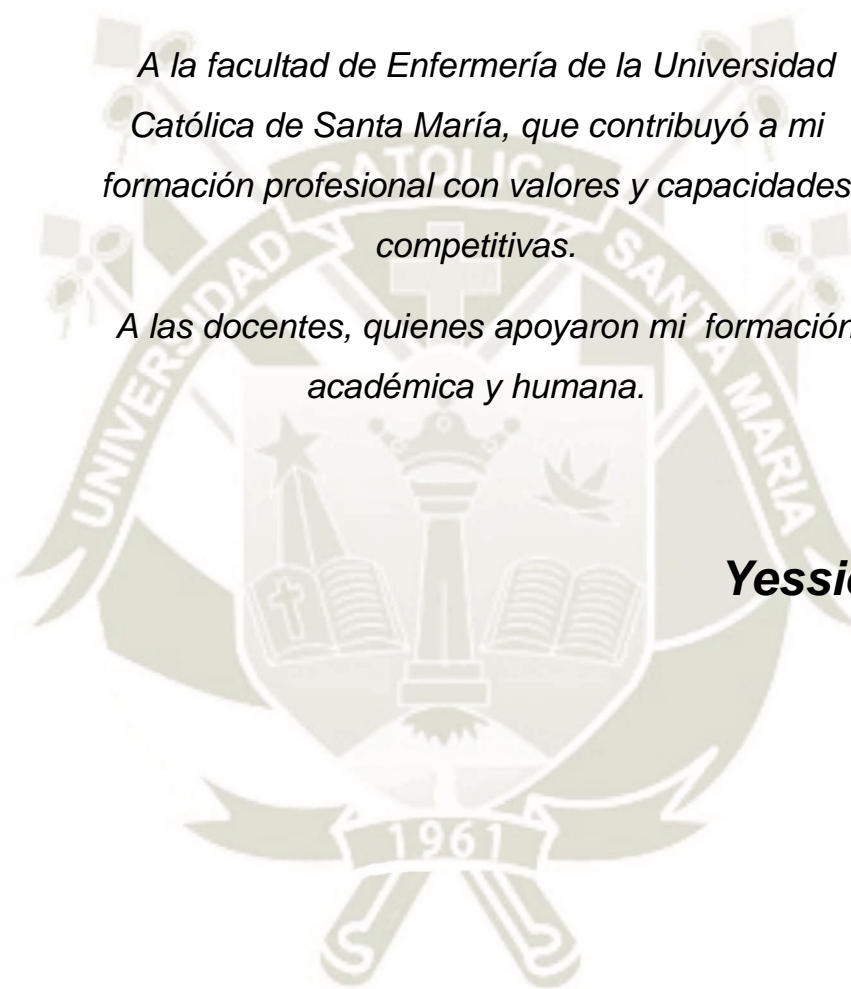
Lic. Yessica Jaquelin Quispe Mamani

Agradecimientos

A la facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, que contribuyó a mi formación profesional con valores y capacidades competitivas.

A las docentes, quienes apoyaron mi formación académica y humana.

Yessica



Dedicatorias

*A Dios, quien me ha guiado y
me ha dado la fortaleza de
seguir adelante.*

*A mi Mamá Hermelinda, que me ha
entregado todo su apoyo incondicional y
depósito toda su confianza en mí.*

Yessica



RESUMEN

“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA, 2019”

QUISPE MAMANI YESSICA JAQUELIN, N° DE CELULAR 987443958, yessi_k2711@hotmail.com

El **objetivo** del presente estudio fue: Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia del HRHD. Como **metodología** se usó la técnica de la entrevista, el instrumento se aplicó a 77 pacientes. Los datos fueron procesados aplicando estadística descriptiva, fueron analizados e interpretados y se llegó a las siguientes **Resultados**: 40.3% tiene edades comprendidas entre 54 a 65 años, el 54.5% son de sexo femenino, 32.5% son solteros así como convivientes; 45.5% tiene grado de instrucción de secundaria, 58.4% son de condición laboral independiente y 88.3% son de religión católica. 74% ingresa al área de emergencia con un tiempo de enfermedad de 3 a 30 días; el tiempo de observación es de 1 a 2 días con un 58.4%. La calidad del cuidado enfermero fue percibida como buena en el 58.4%, 36.4% lo percibió como regular y tan sólo el 5.2% lo percibió como deficiente. **Conclusiones**: Más de la mitad de la población de estudio percibió como buena la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del HRHD.

Palabras claves: Percepción de la calidad del cuidado enfermero.

ABSTRACT

“PATIENT'S PERCEPTION OF THE QUALITY OF PROFESSIONAL NURSING CARE IN THE EMERGENCY SERVICE. HONORIO DELGADO ESPINOZA REGIONAL HOSPITAL. AREQUIPA, 2019”

QUISPE MAMANI YESSICA JAQUELIN, CELL NUMBER 987443958, yessi_k2711@hotmail.com

The **objective** of the present study was: To determine the patient's perception about the quality of the nursing care of the HRHD emergency service. As a **methodology** the interview technique was used, the instrument was applied to 77 patients. The data were processed by applying descriptive statistics, analyzed and interpreted and the following results were **reached**: 40.3% are aged between 54 and 65, 54.5% are female, 32.5% are single as well as living together; 45.5% have a high school education degree, 58.4% are independent working conditions and 88.3% are Catholic. 74% enter the emergency area with a sick time of 3 to 30 days; The observation time is 1 to 2 days with 58.4%. The quality of nursing care was perceived as good in 58.4%, 36.4% perceived it as regular and only 5.2% perceived it as deficient. **Conclusions**: More than half of the study population perceived the quality of nursing care in the HRHD emergency service as good.

Keywords: Perception of the quality of nursing care.

INTRODUCCIÓN

Avedis Donabedian, médico fundador del estudio de la calidad, refirió que el secreto de la calidad es el amor, cuando uno ama a su paciente y a su profesión, entonces será un profesional capaz de monitorear y mejorar el sistema de salud (1).

Las instituciones de salud peruanas se han visto afectadas por quejas masivas de parte de los pacientes atendidos, los cuales refieren que la atención que recibieron no fue la que esperaban. La problemática en el sector salud data de muchos años atrás y aún en la actualidad se carece de material y equipos apropiados para la atención efectiva del paciente (2).

El factor humano juega un papel importante dentro del concepto de calidad en la atención en salud, los profesionales de salud tienen que contar con conocimientos especializados y actualizados para poder satisfacer las necesidades de salud de la población con calidad (1).

El concepto de calidad de atención del cuidado enfermero, se define en torno a ser competente, respetuoso, ético y hacer lo correcto en todo momento y de inmediato, calidad es practicar limpieza, puntualidad, mejora continua, lenguaje claro y correcto; todo, con el fin de que los pacientes confíen en los servicios de salud (3).

El presente trabajo de investigación titulado: “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa, 2019”, se realizó con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente de acuerdo a la atención recibida por el profesional de Enfermería, la información obtenida es de gran importancia, puesto que al conocer la percepción que tiene el paciente acerca de la atención que recibió por el personal enfermero se puede proponer planes de mejora continua que ayuden a mejorar la calidad en salud.

El estudio ha sido diseñado de acuerdo a un nivel descriptivo, donde se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue la cédula de preguntas de calidad de atención de Enfermería y se aplicó a todos los pacientes que se atendieron en el servicio de emergencia en el área de observación del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en los meses de Febrero a Abril del 2019 y que además cumplieran con los criterios de inclusión señalados en el capítulo II.

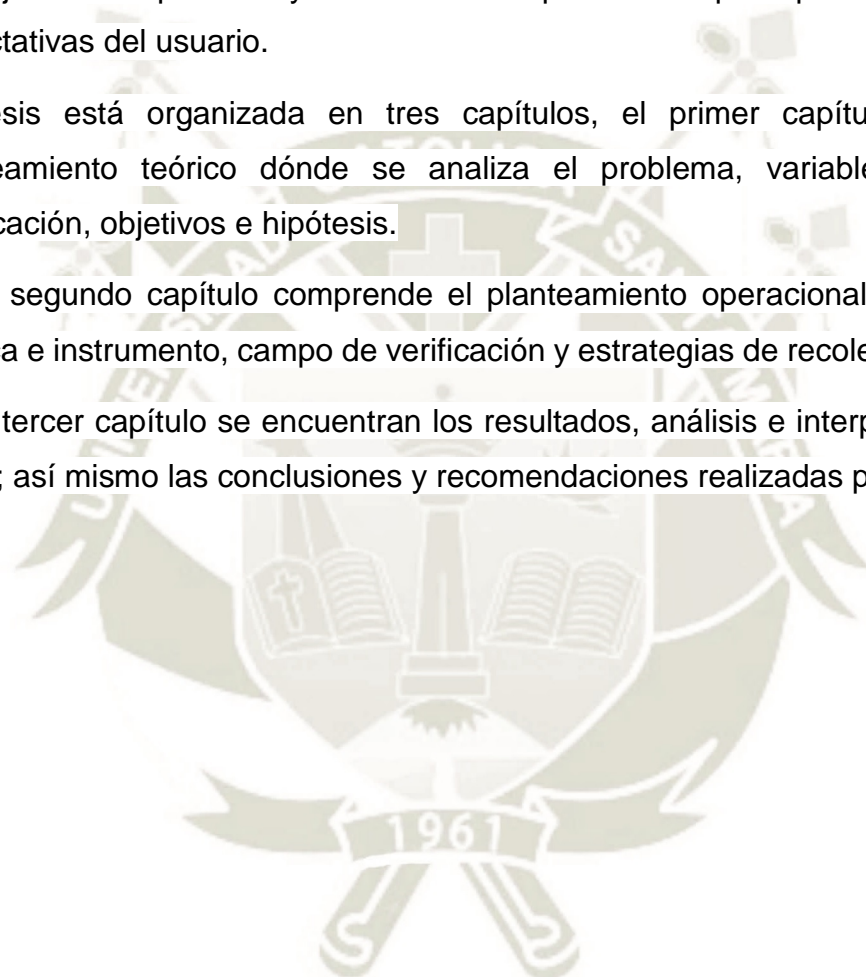
Los recursos humanos que intervinieron en este estudio fueron la investigadora y los pacientes antes mencionados; el estudio fue autofinanciado.

Los resultados de este estudio evidenciaron que más de la mitad de la población de estudio considera que el cuidado enfermero es de calidad, esto es un gran aliciente para el profesional enfermero emergencista quien a pesar de las adversidades políticas y económicas que son propias del sector de salud, entrega lo mejor de su persona y su calidad de profesional para poder satisfacer las expectativas del usuario.

La tesis está organizada en tres capítulos, el primer capítulo presenta el planteamiento teórico dónde se analiza el problema, variables de estudio, justificación, objetivos e hipótesis.

En el segundo capítulo comprende el planteamiento operacional que incluye la técnica e instrumento, campo de verificación y estrategias de recolección de datos.

En el tercer capítulo se encuentran los resultados, análisis e interpretación de los datos; así mismo las conclusiones y recomendaciones realizadas por la autora.



ÍNDICE

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2.1. Ubicación del problema	1
1.2.2. Análisis u operacionalización de Variables	1
1.2.3. Interrogantes Básicas	2
1.2.4. Tipo y nivel de Investigación	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1. PERCEPCION	4
2.1.1. Fases de la percepción	5
2.1.2. Factores que influyen en la percepción	5
2.1.3. La percepción del usuario sobre la atención de enfermería	5
2.2. CALIDAD	5
2.2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA HOSPITALES	7
2.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD	8
2.2.3. INDICADORES DE LA CALIDAD PARA HOSPITALES	10
2.3. CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO	11
2.3.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA	12
2.4. ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	12
2.5. HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	13
2.5.1. RESEÑA HISTORICA	13
2.5.2. CARTERA DE SERVICIOS	13
2.5.3. SERVICIO DE EMERGENCIA	15
3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
3.1. NIVEL LOCAL	16
3.2. NIVEL NACIONAL	16
3.3. NIVEL INTERNACIONAL	17
4. OBJETIVO	18

5. HIPOTESIS.....	18
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	19
1. TECNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	19
1.1. TECNICA	19
1.2. INSTRUMENTO.....	19
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	20
2.1. UBICACIÓN ESPACIAL.....	20
2.2. UBICACIÓN TEMPORAL.....	20
2.3. UNIDADES DE ESTUDIO.....	20
2.3.1. Universo	20
2.3.2. Muestra.....	21
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS.....	22
3.1. Procedimiento	22
3.2. Recursos	22
CAPÍTULO III RESULTADOS	24
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
ANEXOS	43
ANEXO N°1 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	44
ANEXO N°2 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	45
ANEXO N°3 ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN	46
ANEXO N°4 MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	47
ANEXO N°4 CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE PROYECTO.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.	25
TABLA N° 02 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD.....	28
TABLA N° 03 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD.....	29
TABLA N° 04 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD.....	30
TABLA N° 05 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD.....	31
TABLA N° 06 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN.....	32
TABLA N° 07 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE AMABILIDAD	33
TABLA N° 08 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO	34
TABLA N° 09 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO.	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.	27
GRÁFICO N° 02 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD	28
GRÁFICO N° 03 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD.....	29
GRÁFICO N° 4 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	30
GRÁFICO N° 05 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD	31
GRÁFICO N° 06 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN.....	32
GRÁFICO N° 07 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN DE AMABILIDAD	33
GRÁFICO N° 08 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO	35
GRÁFICO N° 09 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO.....	36

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

“Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa, 2019”

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Ubicación del problema

- a. **CAMPO** : Ciencias de la Salud
- b. **ÁREA** : Enfermería en Emergencias y Desastres
- c. **LÍNEA** : Calidad de Atención del Cuidado Enfermero

1.2.2. Análisis u operacionalización de Variables

El presente estudio tiene una variable.

Variable única: Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de Enfermería.

DATOS DEMOGRÁFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Edad ❖ Sexo ❖ Estado civil ❖ Grado de Instrucción ❖ Religión 			
VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	CRITERIOS
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO	1. ACCESIBILIDAD	1.1. Demora en la atención 1.2. Capacidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Rara vez • Frecuentemente • Siempre
	2. OPORTUNIDAD	2.1. Tiempo en la atención 2.2. Respeto a la privacidad 2.3. Información de acuerdo a procedimientos	
	3. SEGURIDAD	3.1. Orientación en el tratamiento 3.2. Orientación en la unidad	
	4. CONTINUIDAD	4.1. Apoyo emocional 4.2. Experiencia en la atención	
	5. INFORMACIÓN	5.1. Respuesta a dudas 5.2. Conformidad con la información	
	6. AMABILIDAD	6.1. Saludo de cortesía 6.2. Trato cordial y amable 6.3. Tono de voz 6.4. Conformidad con la atención	

1.2.3. Interrogantes Básicas

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero en el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza?

1.2.4. Tipo y nivel de Investigación

- **Tipo** : De campo
- **Nivel** : Descriptivo de corte transversal

1.3. JUSTIFICACIÓN

A nivel de la región Arequipa en el año 2017 las emergencias hospitalarias atendidas fueron 140.395 emergencias de las cuales corresponden al sexo femenino 55.22% de las emergencias y al sexo masculino el 44.78% de las emergencia (4). En el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza en el año 2018 se atendió 56.509 emergencias, las cinco primeras causas de consulta por emergencia hacen un total de 43.1% y se refieren a las heridas traumatismos de los vasos sanguíneos, signos síntomas y estados de morbilidad mal definidos, Infecciones de las vías respiratorias superiores, enfermedades infecciosas intestinales, y causas obstétricas directas (5).

La calidad de los cuidados enfermeros, es un aspecto muy importante dentro de la calidad en salud, el profesional de Enfermería se encuentra en constante contacto con el paciente, por lo que una atención percibida por los pacientes, como buena contribuirá a la satisfacción del mismo (6).

Los pacientes refieren sentirse desprotegidos y en una escala del 0 al 20, el sistema de salud pública obtuvo una nota desaprobatoria de 10.1, cuatro puntos por debajo del sector privado. El 33% de los encuestados manifestó que el problema más crítico era el acceso al área de emergencia (7).

El perfil del enfermero especializado en el área de emergencia, requiere que el profesional tenga conocimientos claros y actuales en la atención del paciente crítico y apoyado por el avance tecnológico que le permita satisfacer hábilmente las necesidades de salud que presenten los pacientes. Más no todo se centra en la habilidad cognitiva que presente el profesional, éste debe tener muy en claro sus valores y actitudes hacia la atención humanizada y empática que debe brindar a los pacientes (6,8).

El estudio tiene **relevancia científica**, ya que la investigación nos permitirá conocer la satisfacción del usuario con la atención de los cuidados enfermeros en emergencia, los datos obtenidos en la investigación, nos

proporcionará datos actuales que contribuirán al fortalecimiento de estrategias para el cumplimiento de los indicadores en cuanto a calidad se refiere.

Tiene **relevancia social**, ya que el trabajo de investigación, ayudará a conocer la problemática del servicio en el tema de satisfacción del usuario externo, los resultados del estudio se podrán orientar a la formulación de estrategias de parte del departamento de Enfermería para poder cubrir la brecha en cuanto a expectativa de calidad.

El trabajo de investigación es **factible** ya que se cuenta con las facilidades institucionales y la colaboración del equipo de trabajo enfermero del servicio de emergencia para poder llevarlo a cabo.

El motivo del presente trabajo de investigación, determinara la percepción del paciente sobre la calidad del Cuidado Enfermero en el Servicio de Emergencia, con este estudio pretendo aportar con algunos datos para mejorar nuestro servicio en una área tan delicada y sensible como es la Emergencia.

La presente investigación se realiza también con la finalidad de obtener el Título de Segunda especialidad de Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. PERCEPCION

La percepción es la forma en la cual el cerebro interpreta las sensaciones que son captadas por los sentidos, así se forma una idea donde a través de los procesos mentales la persona será capaz de seleccionar, organizar e interpretar la información; junto a la experiencia vivida la persona logrará transformar ese conocimiento en sensación (9).

La percepción es el proceso cognitivo que interpreta de un modo directo la realidad, la cual es captada por los sentidos y por factores internos, luego genera respuestas mentales. Por cual se determina, entonces que la percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y

necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones (9).

2.1.1. Fases de la percepción

- ❖ **Selección:** el individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando solo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.
- ❖ **Organización:** los estímulos seleccionados se organizan y se clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje.
- ❖ **Interpretación:** proporciona significado de los estímulos organizados. La interpretación depende de los factores internos de la persona de su experiencia e interacción con el entorno (9).

2.1.2. Factores que influyen en la percepción

- ❖ Maduración de los receptores y vías sensoriales
- ❖ Características del receptor, aprendizaje del receptor, sus necesidades, sus estados afectivos, personalidad, valores, actitudes y opiniones.
- ❖ Factor personal; las experiencias pasadas que determinan que una conducta se valore de un modo distinto (9).

2.1.3. La percepción del usuario sobre la atención de enfermería

Es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en la relación enfermera-paciente (10).

2.2. CALIDAD

Calidad es definida como “alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente” (11).

El concepto de calidad que antiguamente se empleaba sólo al área empresarial ha cambiado, en la actualidad el término de calidad en salud, ha

tomado una importancia vital dentro del desarrollo de la sociedad; pero no debemos tan sólo centrarnos en el área estricta de indicadores, también debemos ver el aspecto de la calidad en el trato humanizado que merece el paciente; lo cual nos abre a otro concepto que es el “modelo de calidad humanizada” donde los indicadores no se convierten en solo números y/o metas a cumplir sino que trata del cambio de paradigma, hacia el paradigma del cuidado; donde nuestra profesión : enfermería, tiene un gran protagonismo, ya que nuestro producto de trabajo es justamente el cuidado brindado a la persona (8,9).

Entonces es necesario que el profesional de enfermería cumpla con los objetivos propuestos por el ministerio de salud en cuanto la atención oportuna del paciente, pero priorizando la calidad en la atención humana y empática (11,10).

Es de vital importancia que consideremos que podemos generar un lugar de trabajo de calidad en cada uno de los servicios para la atención de calidad al paciente si se cumple con estos aspectos importantes:

- ❖ **Competencia profesional:** Aspectos científicos y técnicos de cada profesional, eficacia- efectividad y eficiencia y óptima relación interpersonal (12).
- ❖ **Accesibilidad:** Disminución o eliminación de muchas barreras organizativas, culturales, económicas y emocionales por parte de los profesionales de la institución prestadora de salud (6).
- ❖ **Adecuación:** Existencia de una correspondencia en cuanto a la atención recibida con las necesidades del paciente.
- ❖ **Continuidad:** Atención ininterrumpida y coordinada por los profesionales de la salud.
- ❖ **Expectativas y satisfacción del usuario:** aceptabilidad y cumplimiento del servicio de salud recibido, aspectos organizativos de la institución de salud, efecto sobre la salud del paciente y trato recibido por el personal de salud (6).

2.2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA HOSPITALES

- **Respeto al usuario:** Consideración de la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.
- **Información completa:** Provisión de contenidos veraces, oportunos y entendibles que permitan a las personas tomar decisiones sobre su salud.
- **Eficiencia:** Es el logro de objetivos y metas haciendo uso racional de los recursos.
- **Eficacia:** Logro de las metas y actividades que pueden ser verificadas de acuerdo a normas, planes y procedimientos.
- **Continuidad:** Proceso que garantiza la atención integral, sin interrupción y en forma permanente de los usuarios hasta la solución de su problema de salud (13).
- **Oportunidad:** Que los servicios estén disponibles en el momento que el usuario lo requiera de acuerdo con las características y severidad de cada caso (12).
- **Integralidad:** Que se atienda al paciente integralmente (biopsicosocial y espiritual) mediante actividades de vigilancia, promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.
- **Trabajo en equipo:** Profesionales que trabajen en equipo y con una visión compartida desarrollando sus potencialidades para el logro de resultados.
- **Privacidad:** Respeto a la privacidad de los usuarios con ambientes que garanticen una atención personalizada y confidencialidad de su información médica.
- **Accesibilidad:** Condiciones de la organización y los servicios para facilitar el acceso de los usuarios a la atención que oferta.
- **Satisfacción del usuario:** Es la percepción favorable del usuario acerca de la atención recibida (13).

2.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD

- **Calidad humana:** Debe existir un adecuado y óptimo clima laboral entre los usuarios internos y un trato agradable y respetuoso con el usuario externo.

Los indicadores de la calidad humana son:

- ❖ Cortesía: La atención al paciente debe ser considerada, con amabilidad y respeto.
 - ❖ Confidencialidad: Los datos del usuario, resultados e información referida al paciente, se deben manejar de manera privada.
 - ❖ Comunicación
 - ❖ Asertividad
 - ❖ Empatía
 - ❖ Comprensión (13).
- **Calidad técnica:** Es la expresión de la adecuación entre la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales de salud; esto implica destreza en la ejecución y cumplimiento total de los procedimientos que se realizan (14).

Los indicadores de la calidad técnica son:

- ❖ Fiabilidad
 - ❖ Profesionalidad
 - ❖ Credibilidad
 - ❖ Seguridad
- **Entorno de calidad:** Esta dimensión está relacionada con la capacidad operativa o de funcionalidad de los servicios de salud del centro hospitalario (14).
- Los indicadores del entorno de calidad son:**
- ❖ **Integralidad:** Es la capacidad que tiene el servicio para identificar necesidades de salud del usuario y procurar medios para tratarlos.
 - ❖ **Oportunidad:** Está relacionado con la accesibilidad y puntualidad en cuanto a la atención al usuario

- ❖ **Continuidad:** Se deben realizar las actividades de atención de salud a los pacientes de manera apropiada y sin interrupción hasta la satisfacción de sus necesidades (13).



2.2.3. INDICADORES DE LA CALIDAD PARA HOSPITALES

De acuerdo a la Dirección ejecutiva de calidad del MINSA los indicadores quedan definidos de la siguiente manera:

Indicadores de calidad en los hospitales peruanos

N°	INDICADORES
1.	Porcentaje de quejas resueltas por la organización.
2.	Proporción de usuarios externos que perciben trato adecuado por el proveedor de servicios en la prestación de salud.
3.	Porcentaje de usuarios externos informados satisfactoriamente.
4.	Porcentaje de gastos administrativos.
5.	Porcentajes de servicios que cuentan con equipos de MCC.
6.	Porcentaje de recetas prescritas por SIS dispensadas totalmente.
7.	Incorporación de un objetivo de calidad en el PEI.
8.	Incorporación de actividades de calidad en el POI.
9.	Tasa de cesáreas.
10.	Tasa o porcentaje de la principal infección intrahospitalaria seleccionada por el hospital.
11.	Disponibilidad de protocolos para los procesos de atención por servicio para las cinco primeras causas de morbilidad.
12.	Porcentaje de usuarios internos que conocen la existencia de protocolos de prevención y manejo de accidentes punzo-cortantes en la institución.
13.	Existencia de comités de auditoría.
14.	Porcentaje de conformidad de casos de eventos centinelas auditados.
15.	Porcentaje de historias clínicas auditadas con conformidad.
16.	Porcentaje de medicamentos prescritos en DCI. y dentro del petitorio Nacional de Medicamentos Esenciales.
17.	Porcentaje de actividades realizadas por el Comité Farmacológico según plan de trabajo.
18.	Tasa de suspensión de operaciones electivas programadas.

N°	INDICADORES
19.	Porcentaje de servicios de apoyo disponibles permanentemente.
20.	Disponibilidad de medios de transporte y comunicación para efectuar y recibir referencias.
21.	Porcentaje de departamentos del Hospital con Manual de Referencias y Contrareferencias.
22.	Porcentaje de pacientes con tiempo de espera para atención en emergencias menor de 15 minutos.
23.	Medición del tiempo de espera para la atención en consulta externa.
24.	Porcentaje de usuarias en edad fértil mayores de 20 de años con PAP realizado e informado.
25.	El equipo de gestión de la calidad de la organización cuenta con por lo menos un representante de los usuarios externos.
26.	Cumplimiento de acuerdos tomados por los equipos de calidad de los servicios.
27.	Porcentaje de trabajadores de los servicios involucrados en la implementación de proyectos de mejora de la calidad.
28.	Porcentaje de usuarios atendidos en consulta externa, emergencia y hospitalización que percibieron privacidad durante la atención.
29.	Porcentaje de emergencias y partos atendidos por SIS.
30.	Porcentaje de satisfacción del usuario externo.
31.	Porcentaje de satisfacción del usuario interno.

Fuente: MINSA, Dirección ejecutiva de calidad. Estandares de calidad para hospitales e institutos especializados 2015 (14).

2.3. CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

Calidad en enfermería se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios (15).

La calidad del cuidado enfermero es el resultado que se alcanza a través de la gerencia del cuidado, dónde se realiza la satisfacción de las necesidades del usuario y de su entorno más próximo (14,15).

El cuidado es el objeto de la carrera de enfermería, permite el desarrollo de la relación enfermera-paciente que ayuda al crecimiento mutuo, por esta razón los cuidados brindados a los pacientes deben ser individuales y planeados cuidadosamente para lograr la satisfacción de las necesidades de cada individuo (16).

La meta propuesta en cuanto el cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia, se dirige a proporcionar un ambiente seguro, saludable, óptimo, eficiente y efectivo para el confort del paciente y de su familia, donde se pueda generar un cambio positivo en el estado de salud (15).

La evaluación de la calidad del cuidado enfermero, ayuda a la formulación de estrategias para el mejoramiento continuo del servicio, de los profesionales y de las atenciones al paciente y su familia (17).

2.3.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

- **Accesibilidad:** Se entiende como la adecuada respuesta que brinda la institución sanitaria a las necesidades del paciente (16,17).
- **Oportunidad:** La prestación del servicio de salud debe poder ser usado por el paciente en el momento en el que este lo requiera.
- **Seguridad:** Es toda acción encaminada a la prevención de eventos adversos en la salud.
- **Continuidad:** Las atenciones que se le brindan al paciente, deben ser secuenciales y de acuerdo al estado de salud del paciente (17).
- **Información:** Hace referencia a la comunicación de información administrativa y técnica de los servicios brindados.
- **Amabilidad:** Enmarca al trato hacia el paciente que debe ser cortés y respetuoso (16).

2.4. ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Emergencia, se refiere a aquella situación en la que se deben tomar acciones y decisiones médicas en forma inmediata para poner en salvaguarda la vida del paciente.

El profesional de enfermería especializado en el área de emergencias, planifica adecuadamente sus cuidados para luego poder ponerlos en

práctica, el paciente que ingresa al área de emergencia, generalmente es un paciente que precisa de cuidados especializados e inmediatos, por lo cual el profesional enfermero debe actuar inmediatamente para poder minorizar el daño del paciente (18).

La práctica del profesional enfermero de emergencias y desastres comprende la valoración, diagnóstico y tratamiento de las repuestas humanas a los problemas percibidos, reales o potenciales, físicos o psicológicos que pueden ser episódicos, primarios y/o agudos (8,15).

Los cuidados enfermeros, pasan por una evaluación rigurosa de calidad, donde el objetivo es procurar mejoras en los ámbitos que se encuentren deficientes para que la satisfacción del usuario en cuanto los cuidados de enfermeros sea óptima (19).

2.5. HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

2.5.1. RESEÑA HISTORICA

El 18 de julio de 1960, se inaugura el hospital General Arequipa, desde su inicio prestó servicios de asistencia médica, de prevención de enfermedades y coordinó con la Facultad de Medicina, un local donde realizar sus prácticas clínicas. Con el paso de los años y debido a normas organizativas y funcionales fue cambiada la denominación a Hospital Regional Honorio Delgado (20).

2.5.2. CARTERA DE SERVICIOS

	DEPARTAMENTOS	SERVICIO
1. CONSULTORIOS EXTERNOS	1.1. DEPARTAMENTO DE MEDICINA	1.1.1. Medicina interna 1.1.2. Neumología 1.1.3. Reumatología 1.1.4. Cardiología 1.1.5. Gastroenterología 1.1.6. Endocrinología 1.1.7. Neurología 1.1.8. Psiquiatría 1.1.9. Psicología 1.1.10. Nefrología 1.1.11. Hematología

		<p>1.1.12. Dermatología</p> <p>1.1.13. Geriatria</p> <p>1.1.14. Infectología</p>
	1.2. DEPARTAMENTO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN	1.2.1. Medicina Física Y Rehabilitación
	1.3. DEPARTAMENTO DE CIRUGIA	<p>1.3.1. Neurocirugía</p> <p>1.3.2. Oftalmología</p> <p>1.3.3. Traumatología y Ortopedia</p> <p>1.3.4. Cirugía Tórax</p> <p>1.3.5. Cirugía Plástica y Quemados</p> <p>1.3.6. Urología</p> <p>1.3.7. Cirugía General</p> <p>1.3.8. Otorrino</p> <p>1.3.9. Oncología</p>
	1.4. DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA	<p>1.4.1. Obstetricia</p> <p>1.4.2. Ginecología</p> <p>1.4.3. Planificación Familiar</p> <p>1.4.4. Reproducción Humana(infertilidad)</p>
	1.5. DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA	<p>1.5.1. Neurología Pediátrica</p> <p>1.5.2. Cirugía Pediátrica</p> <p>1.5.3. Neonatología</p> <p>1.5.4. Pediatría General</p> <p>1.5.5. Neumología Pediátrica</p>
	1.6. DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA	1.6.1. Odontología
2. HOSPITALIZACIÓN	2.1. DEPARTAMENTO DE MEDICINA	<p>2.1.1. Medicina varones</p> <p>2.1.2. Medicina Mujeres</p> <p>2.1.3. Neumología (MDR)</p> <p>2.1.4. Psiquiatría varones</p> <p>2.1.5. Psiquiatría Mujeres</p>
	2.2. DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA	<p>2.2.1. Cirugía Varones</p> <p>2.2.2. Cirugía Mujeres</p> <p>2.2.3. Unidad de Quemados</p>
	2.3. DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA	<p>2.3.1. Ginecología</p> <p>2.3.2. Obstetricia</p>
	2.4. DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA	<p>2.4.1. Pediatría</p> <p>2.4.2. Neonato</p> <p>2.4.3. Neonatología (UCIN)</p>
	2.5. OTROS	2.5.1. Unidad de cuidados intensivos

3. EMERGENCIA	3.1. EMERGENCIA	<p>3.1.1. Medicina varones</p> <p>3.1.2. Medicina mujeres</p> <p>3.1.3. Pediatría</p> <p>3.1.4. Cirugía</p> <p>3.1.5. Trauma shock</p> <p>3.1.6. Observación</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mujeres ❖ Varones ❖ Pediatría ❖ Urología
---------------	-----------------	--

2.5.3. SERVICIO DE EMERGENCIA

A. Personal que trabaja en el servicio

- ❖ 01 enfermera supervisora del servicio
- ❖ 01 enfermera jefe del servicio
- ❖ 32 enfermeras asistenciales
- ❖ 10 técnicos en enfermería
- ❖ 05 personal administrativo
- ❖ 01 policía
- ❖ 03 personal de seguridad
- ❖ 03 personal de limpieza

B. Personal por turno

- ❖ 06 enfermeras asistenciales
- ❖ 05 técnicos de enfermería
- ❖ 03 personal administrativo
- ❖ 01 policía
- ❖ 01 personal de seguridad
- ❖ 01 personal de limpieza

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. NIVEL LOCAL

- ❖ **Factores que influyen en la Calidad de Atención de Enfermería, desde la percepción del Usuario del Hospital I Edmundo Escomel, junio – setiembre 2015. MAMANI VILCA GUINA, PALOMINO QUISPE INDIRA**

Conclusión, la investigación fue de tipo analítico, muestra de 80 pacientes 48.8 % de usuarios tiene la percepción de que la calidad de atención en Enfermería es como se lo esperaba, a su vez se ha hallado que el 36,2% de los usuarios percibe la atención de enfermería mejor de lo que esperaba y el 15% peor de lo que esperaba. Se concluye que los factores económicos, sociales y culturales influyen en la percepción de calidad del usuario (16).

- ❖ **Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013, RAMOS COOPER, SHIRLEY IVONNE**

Conclusión, el 62.92% fueron del sexo femenino, el 21.67% de usuarios estaba entre las edades de 28 y 37 años, el 52.08% tenían como nivel de instrucción secundaria, el 45.83% tuvieron como ocupación ama de casa, el 75.83 % de usuarios son de la provincia de Arequipa. El nivel de calidad de atención global percibido por los usuarios, muestran que el 38.24% de usuarios refieren una modesta calidad de atención (20).

3.2. NIVEL NACIONAL

- ❖ **Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013, LUPACA LAYME PEDRO SEBASTIAN**

Conclusión, el mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medianamente favorable, referido en el componente interpersonal porque el enfermero toma en cuenta sus opiniones y observaciones, saluda al ingresar al ambiente, es amable en la atención; brinda información al

usuario y a los familiares antes de realizar un procedimiento, los usuarios confían en la atención, acude en forma inmediata ante un llamado; mientras que en el componente entorno, los usuarios observan que el servicio de emergencia es adecuado para mantener su privacidad, es decir es adecuado para su atención, se sienten satisfechos con la atención recibida (15).

❖ **Calidad de atención de enfermería y su relación con el autocuidado del paciente adulto mayor Diabético-policlínico metropolitano Red Asistencial - Tacna, 2011, GAMERO QUISPE KARLA**

Conclusión, el (69,39%) de adultos mayores diabéticos tienen una buena percepción de la calidad de atención de enfermería y el (70,07%) de pacientes adultos mayores diabéticos asumen un buen nivel de autocuidado, del cual existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y el autocuidado de los pacientes adultos mayores ($P=0,010$), (11).

3.3. NIVEL INTERNACIONAL

❖ **Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de cuidados intensivos. Colombia 2013. CLAUDIA ANDREA RAMÍREZ PERDOMO, ALIX YANETH PERDOMO ROMERO, EDNA FABIOLA GALÁN GONZÁLEZ**

Conclusión, la categoría estructura logra una calificación mala en el 17,6% de los casos, regular en el 43,7% y buena en el 38,7%; la categoría procesos adquiere una calificación de mala en el 5% y regular en el 95%; la categoría resultados registra una calificación de mala en el 17,6%, regular en el 63% y buena en el 19,3% (21).

❖ **Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. México 2011. MARÍA LOURDES GARCÍA HERNÁNDEZ, YOLANDA HERNÁNDEZ ORTEGA, BEATRIZ ARANA GÓMEZ, ANA LILIA GARCÍA ORTIZ**

Conclusión, el 90.9% proporcionan cuidado con calidad máxima, 7.8% con calidad y 1.3% con calidad mínima (12).

4. OBJETIVO

Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de Enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza.

5. HIPOTESIS

Por ser un estudio de nivel descriptivo, no precisa de hipótesis.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TECNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. TECNICA

- Para la variable única: Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado enfermero; se utilizó la técnica de la encuesta.

1.2. INSTRUMENTO

Para medir la variable Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado enfermero, se usó la cédula de preguntas de la calidad de atención de Enfermería que ha sido validada mediante juicio de expertos y ha demostrado ser confiable con un alfa de cronbach de 0.86; esto ha sido representado en su estudio por la autora: Lic. Karla Gamero Quispe, en el trabajo de tesis: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el autocuidado del paciente adulto mayor diabético- Policlínico Metropolitano Red Asistencial – Tacna, 2011” .

La encuesta incluye 6 dimensiones:

1. Accesibilidad : evalúa 4 ítems
2. Oportunidad : evalúa 4 ítems
3. Seguridad : evalúa 2 ítems
4. Continuidad : evalúa 2 ítems
5. Información : evalúa 3 ítems
6. Amabilidad : evalúa 5 ítems

Cada ítem tiene 4 opciones de respuestas:

1. Nunca : 1 punto
2. Rara vez : 2 puntos
3. Frecuentemente : 3 puntos
4. Siempre : 4 puntos

Considerándose la puntuación sobre la calidad del cuidado enfermero, se divide en:

- ❖ Deficiente calidad de atención : 20 a 40 puntos
- ❖ Regular calidad de atención : 41 a 60 puntos
- ❖ Buena calidad de atención : 61 a 80 puntos

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El trabajo de investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, el cual se encuentra ubicado en Av. Daniel Alcides Carrión 505, La Pampilla – Cercado, Departamento de Arequipa, Perú.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El estudio se desarrolló en los meses de Febrero a Abril del año 2019.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los pacientes adultos hospitalizados en las áreas de observación medicina y cirugía del servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza.

2.3.1. Universo

Se estimó realizar el estudio con 103 pacientes que es el promedio de pacientes que se atendieron por mes en el área de observación medicina y cirugía del servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza.

**Pacientes atendidos en el servicio de Emergencia área de observación del Hospital
Regional Honorio Delgado Espinoza en el 1° trimestre del año 2019**

Enero	103
Febrero	104
Marzo	103
Promedio	103

Fuente: Libro de Registros del servicio de Emergencia- HRHD.2019

2.3.2. Muestra

Aplicando la fórmula para el cálculo de la muestra y considerando un margen de error del 5% y un criterio de confianza del 95%. Se obtuvo el resultado de 82 pacientes; mas aplicando los criterios de inclusión y exclusión la muestra quedo conformada por 77 pacientes que cumplieron con los criterios programados.

$$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la características deseada

q= Proporción de la población sin la característica deseada

e= Margen de error

N= Tamaño de la población

❖ Criterios de inclusión

- Pacientes que quieran colaborar con la investigación.
- Pacientes que estén despiertos y mentalmente sanos.
- Pacientes de 18 a 65 años.

❖ Criterios de exclusión

- Pacientes que no quieran colaborar con la investigación.

- Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años
- Pacientes que se encuentren sedados.
- Pacientes que no puedan comunicarse verbalmente.
- Pacientes con alguna discapacidad mental.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

3.1. Procedimiento

- ❖ Se envió una solicitud a la Decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica Santa María con la finalidad de la aprobación del proyecto de investigación y además se gestionó la carta de presentación con el objetivo de obtener el permiso correspondiente que permitió el ingreso y desarrollo del proyecto dentro de las instalaciones del Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza.
- ❖ Se coordinó con la Jefa de Enfermeras del Servicio de Emergencia el permiso necesario para la aplicación de las encuestas en los pacientes población de estudio.
- ❖ Los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente por medio del paquete SPSS V 21.0, y se presenta en tablas y gráficos a continuación.

3.2. Recursos

❖ Humanos

- La investigadora y una persona capacitada para la recolección de datos.
- Pacientes población de estudio.

❖ Materiales

- Laptop y cañón multimedia
- Encuestas
- Material de escritorio (lápices y lapiceros)

❖ Institucionales

- Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza

- Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María

❖ **Financieros**

- Autofinanciado por la investigadora.





TABLA N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DATOS
SOCIODEMOGRÁFICOS.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	Frecuencia	Porcentaje
EDAD		
18-29 años	4	5.2
30-41 años	24	31.2
42-53 años	18	23.4
54-65 años	31	40.3
SEXO		
Masculino	35	45.5
Femenino	42	54.5
ESTADO CIVIL		
Soltero	25	32.5
Casado	18	23.4
Conviviente	25	32.5
Separado	3	3.9
Viudo	6	7.8
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Ninguno	1	1.3
Primaria	14	18.2
Secundaria	35	45.5
Superior técnico	17	22.1
Superior universitario	10	13
CONDICIÓN LABORAL		
Independiente	45	58.4
Dependiente	25	32.5
Sin trabajo	7	9.1
RELIGIÓN		
Católico	68	88.3
Evangélico	6	7.8
Ateo	1	1.3
Otro	2	2.6

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°1 se observa que el 40.3% de la población de estudio tiene edades comprendidas entre 54 a 65 años, el 54.5% son de sexo femenino, 32.5% son solteros así como convivientes; 45.5% tiene grado de instrucción de secundaria, 58.4% son de condición laboral independiente y 88.3% son de religión católica.

Se deduce que más de la cuarta parte de la población de estudio son adultos, más de la mitad son mujeres, así mismo más de la cuarta parte tienen estado civil de solteros y convivientes. Más de la cuarta parte tienen grado de instrucción secundaria, más de la mitad laboran como independientes y la mayoría son de religión católica.



GRÁFICO N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

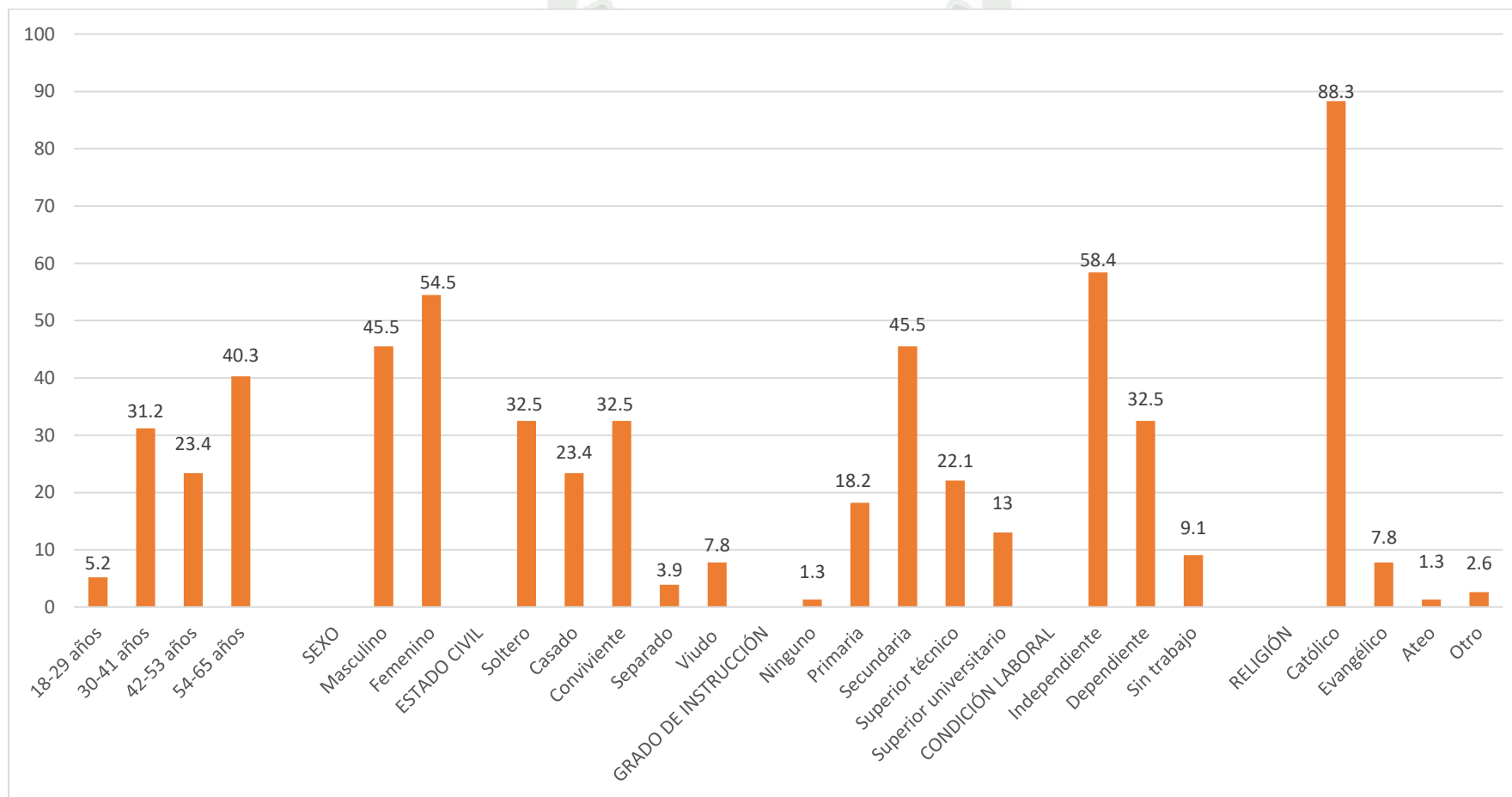


TABLA N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA
DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD

CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	44.2
Rara vez	14	18.2
Frecuentemente	16	20.8
Siempre	13	16.9
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°2 se observa que el 44.2% de la población de estudio considera que el profesional enfermero nunca mostro demora en la atención, así mismo el 20.8% consideró que fue frecuente, 18.2% considera que fue rara vez y 16.9% señalo que la demora en la atención fue siempre.

Se deduce que en la mayor parte de la población de estudio considera que no hay demora en la atención por parte del personal enfermero.

GRÁFICO N° 02

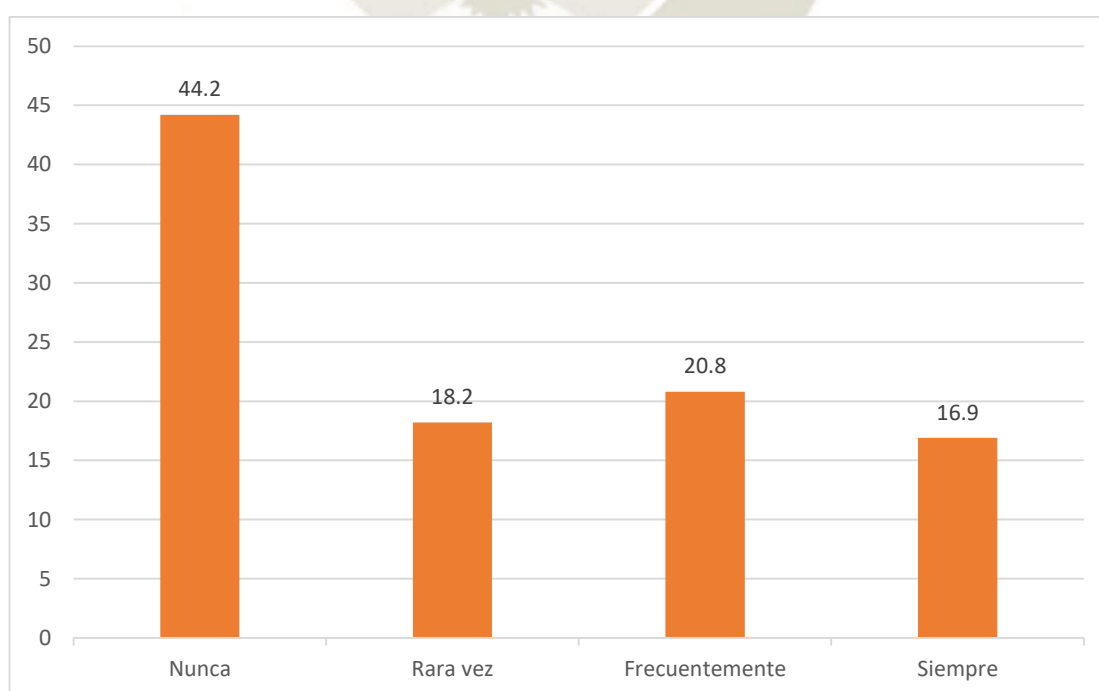


TABLA N° 03
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA
DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD

CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.6
Rara vez	10	13
Frecuentemente	38	49.4
Siempre	27	35.1
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°3 se observa que el 49.4% de la población de estudio considera que el profesional enfermero frecuentemente es oportuno en su atención, el 35.1% indicó que es siempre, 13% señaló que le atiende oportunamente rara vez y el 2.6% percibe que nunca se le atiende oportunamente.

Se deduce que más de mitad de la población de estudio que ingresa al servicio de emergencia del HRHD considera que la atención por parte del personal enfermero es oportuna.

GRÁFICO N° 03

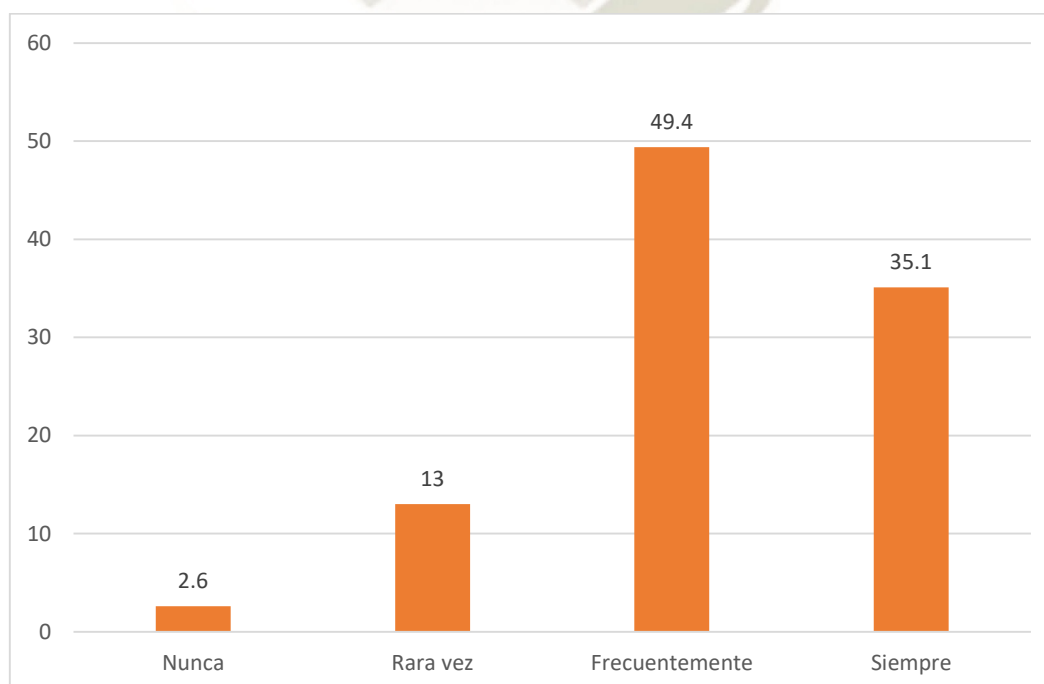


TABLA N° 04
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.6
Rara vez	15	19.5
Frecuentemente	30	39
Siempre	30	39
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°4 se observa que tanto 39% de la población de estudio considera que el profesional enfermero siempre y frecuentemente brinda atención con enfoque en seguridad, 19.5% lo percibe rara vez y 2.6% indicó que nunca lo realizó.

Se deduce que más de la mitad de la población de estudio que ingresa al servicio de emergencia del HRHD considera que la atención por parte del personal enfermero es segura.

GRÁFICO N° 4

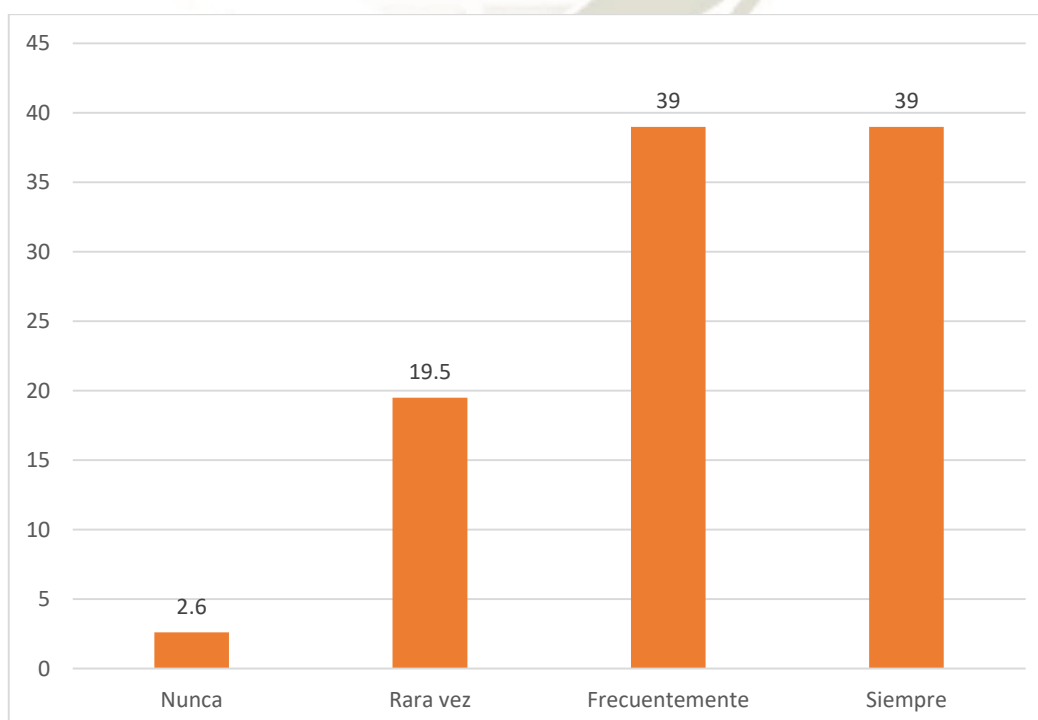


TABLA N° 05
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA
DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD

CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	7.8
Rara vez	7	9.1
Frecuentemente	46	59.7
Siempre	18	23.4
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°5 se observa que el 59.7% de la población de estudio considera que el profesional enfermero frecuentemente presenta continuidad en su atención, el 23.4% considera que siempre lo presenta 9.1% considera que rara vez y 7.8% percibió que nunca hubo continuidad en la atención.

Se deduce que en la mayor parte de la población de estudio que ingresa al servicio de emergencia del HRHD considera que hay continuidad en la atención por parte del personal enfermero.

GRÁFICO N° 05

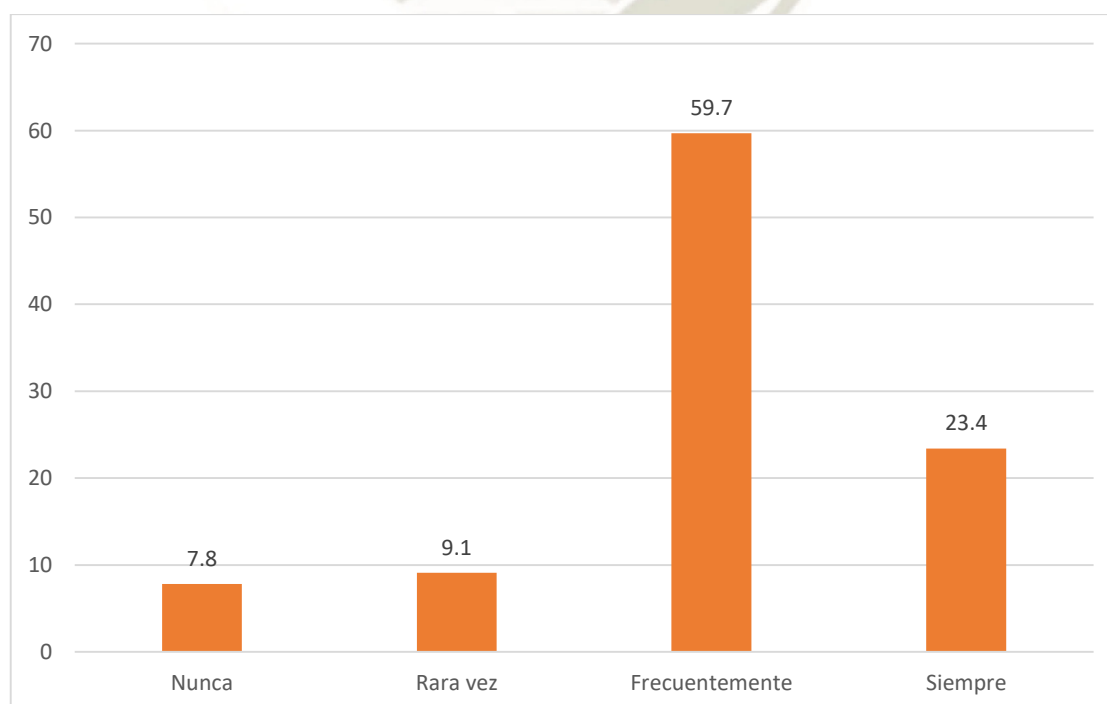


TABLA N° 06
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA
DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN

CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.9
Rara vez	6	7.8
Frecuentemente	33	42.9
Siempre	35	45.5
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°6 se observa que el 45.5% de la población de estudio considera que el profesional enfermero siempre otorga información durante su atención, 42.9% percibió que fue frecuentemente, 7.8% consideró que fue rara vez y sólo 3.9% señaló que nunca se le otorgo información.

Se deduce que en la mayor parte de la población de estudio que ingresa al servicio de emergencia del HRHD considera que el personal enfermero brinda información en la atención prestada.

GRÁFICO N° 06

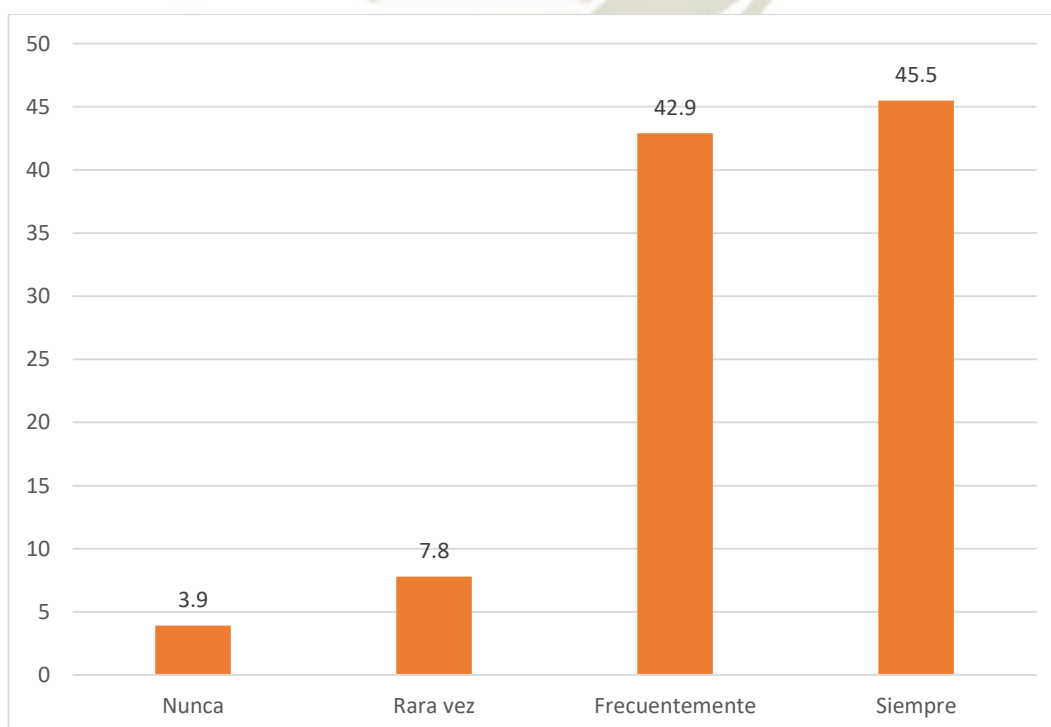


TABLA N° 07
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A LA
DIMENSIÓN DE AMABILIDAD

CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.6
Rara vez	7	9.1
Frecuentemente	26	33.8
Siempre	42	54.5
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°7 se observa que el 54.5% de la población de estudio considera que el profesional enfermero siempre presenta amabilidad durante su atención, 33.8% percibió que fue frecuentemente, 9.1% consideró que fue rara vez y sólo 2.6% señaló que nunca percibió amabilidad.

Se deduce que en la mayor parte de la población de estudio que ingresa al servicio de emergencia del HRHD considera que el personal enfermero es amable durante la atención prestada.

GRÁFICO N° 07

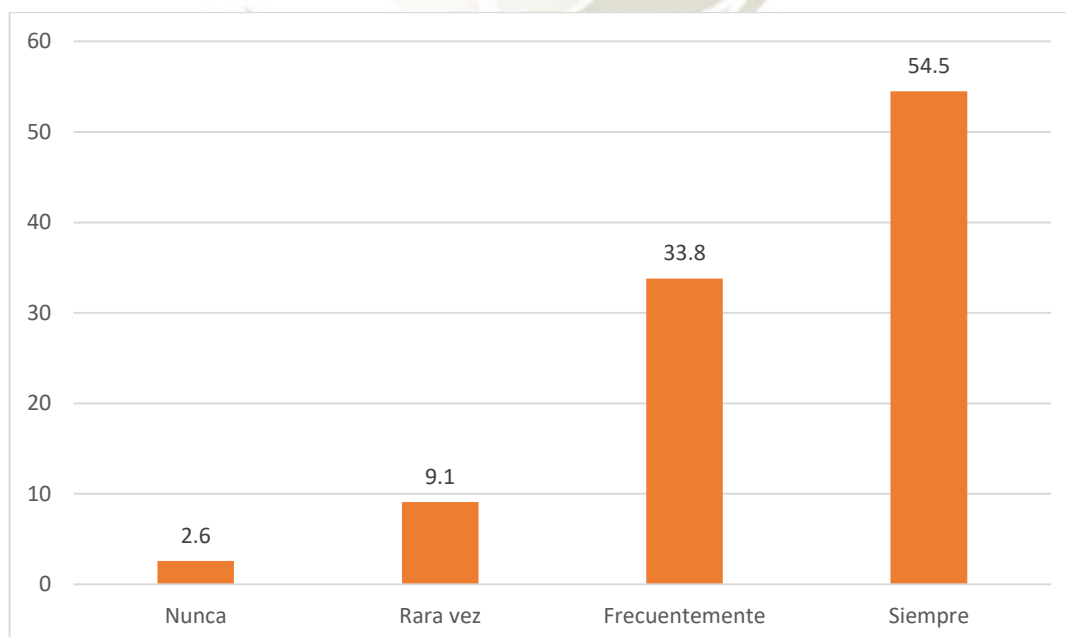


TABLA N° 08

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

DIMENSIONES CRITERIOS	Accesibilidad		Oportunidad		Seguridad		Continuidad		Información		Amabilidad	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	34	44.2	2	2.6	2	2.6	6	7.8	3	3.9	2	2.6
Rara vez	14	18.2	10	13	15	19.5	7	9.1	6	7.8	7	9.1
Frecuentemente	16	20.8	38	49.4	30	39	46	59.7	33	42.9	26	33.8
Siempre	13	16.9	27	35.1	30	39	18	23.4	35	45.5	42	54.5
Total	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°8 se observa que en cuanto a las dimensiones de la percepción de la calidad del cuidado del profesional enfermero que labora en el servicio de emergencia: En la dimensión de accesibilidad, el 44.2% de la población de estudio indicó que nunca percibió que el personal enfermero demore en la atención, 49.4% percibió que la atención fue frecuentemente oportuna, 39% señaló que la atención fue segura frecuentemente y siempre respectivamente; 59.7% indicó que fue frecuente la continuidad en la atención, 45.5% siempre percibió que hubo información durante la atención y 54.5% señaló que siempre percibió amabilidad en la atención por parte del personal enfermero.

Se deduce que más de la mitad de la población de estudio percibió que la calidad del cuidado por parte del personal enfermero del área de emergencia presenta continuidad así como trato amable, más de la cuarta parte percibió que el cuidado fue oportuno, informado y seguro; en la dimensión de accesibilidad más de la cuarta parte de la población percibió que nunca hubo falta de accesibilidad en el cuidado (se entiende como la adecuada respuesta del personal enfermero ante las necesidades del paciente).

GRÁFICO N° 08

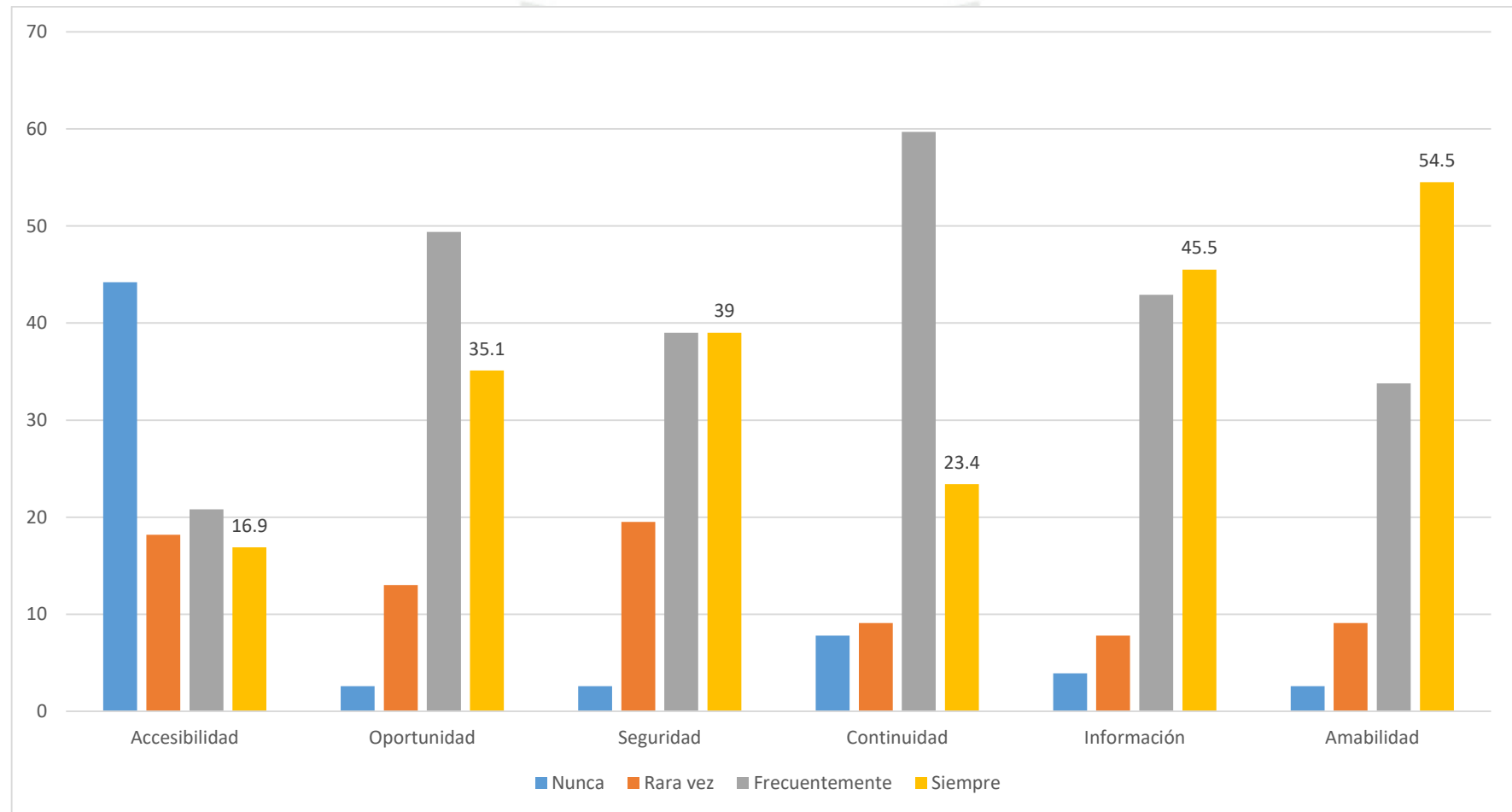


TABLA N° 09
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO, DE ACUERDO A
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO.

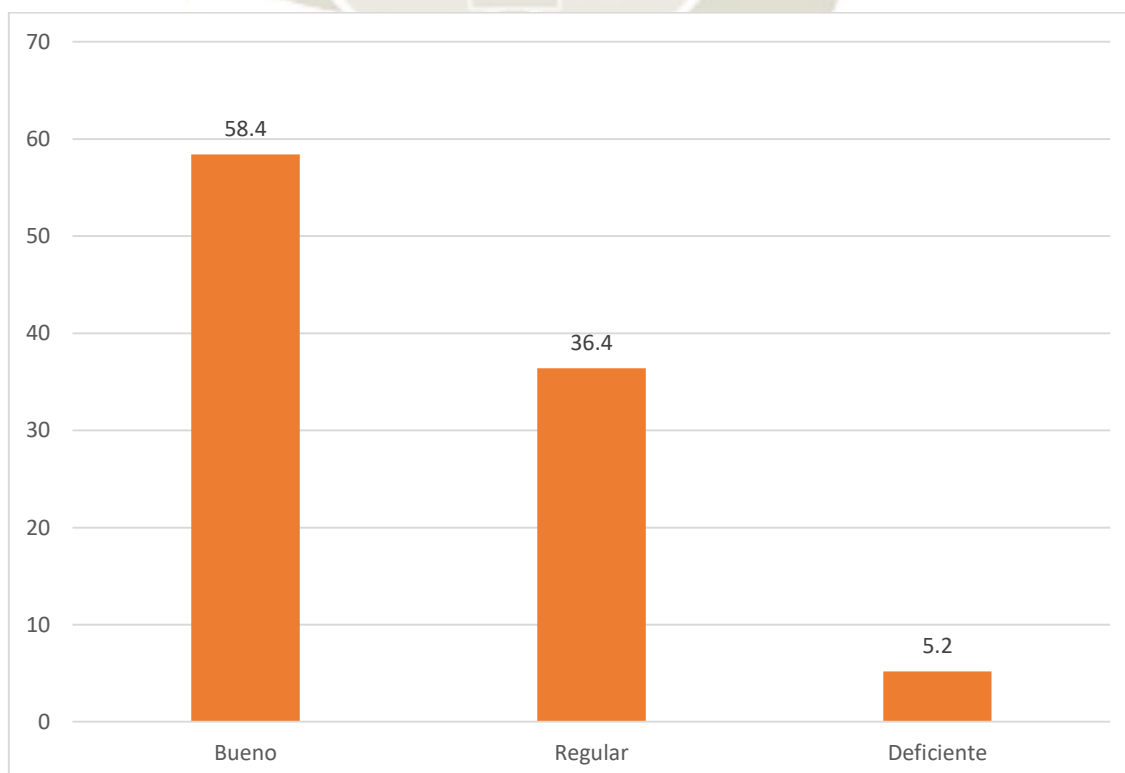
CRITERIOS	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	45	58.4
Regular	28	36.4
Deficiente	4	5.2
Total	77	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla N°9 se observa que el 58.4% de la población de estudio considera como bueno la calidad del cuidado enfermero que brinda el personal enfermero del área de emergencia, 36.4% lo percibió como regular y tan sólo el 5.2% lo percibió como deficiente.

Se deduce que más de la mitad de la población de estudio percibió que la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del HRHD es bueno.

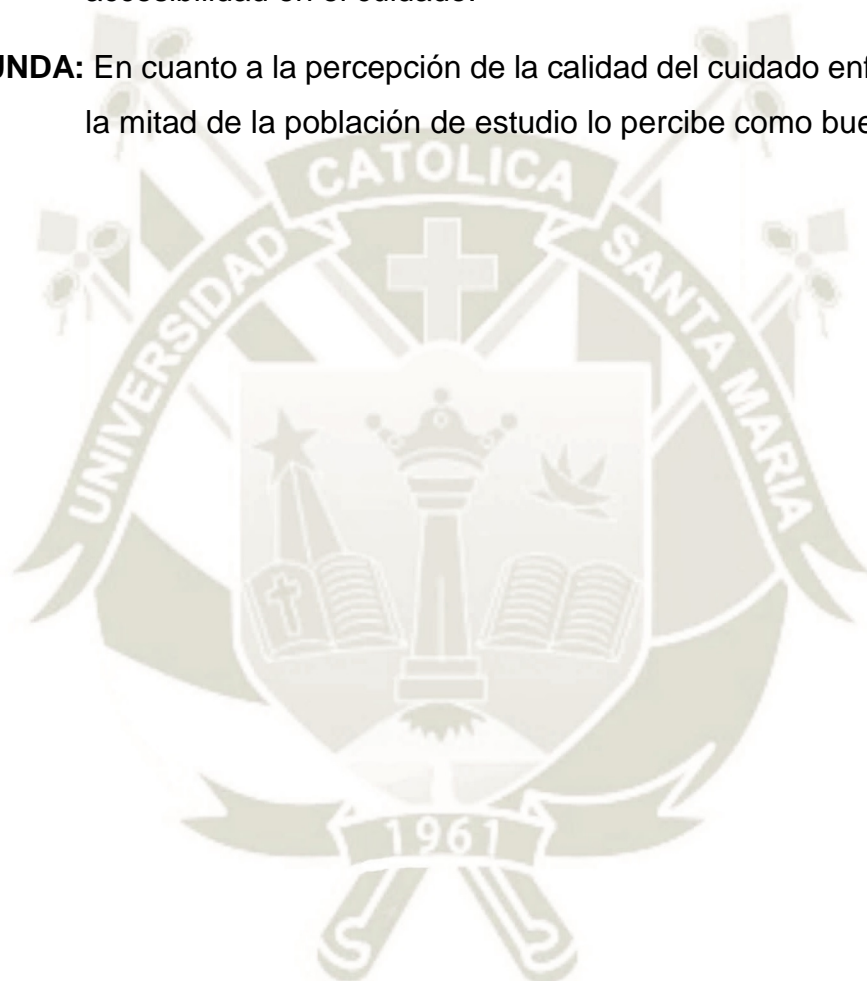
GRÁFICO N° 09



CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto a las dimensiones, más de la mitad de la población de estudio percibió que la calidad del cuidado enfermero presenta continuidad así como trato amable, más de la cuarta parte percibió que el cuidado fue oportuno, informado y seguro; en la dimensión de accesibilidad más de la cuarta parte de la población percibió que nunca hubo falta de accesibilidad en el cuidado.

SEGUNDA: En cuanto a la percepción de la calidad del cuidado enfermero más de la mitad de la población de estudio lo percibe como bueno.

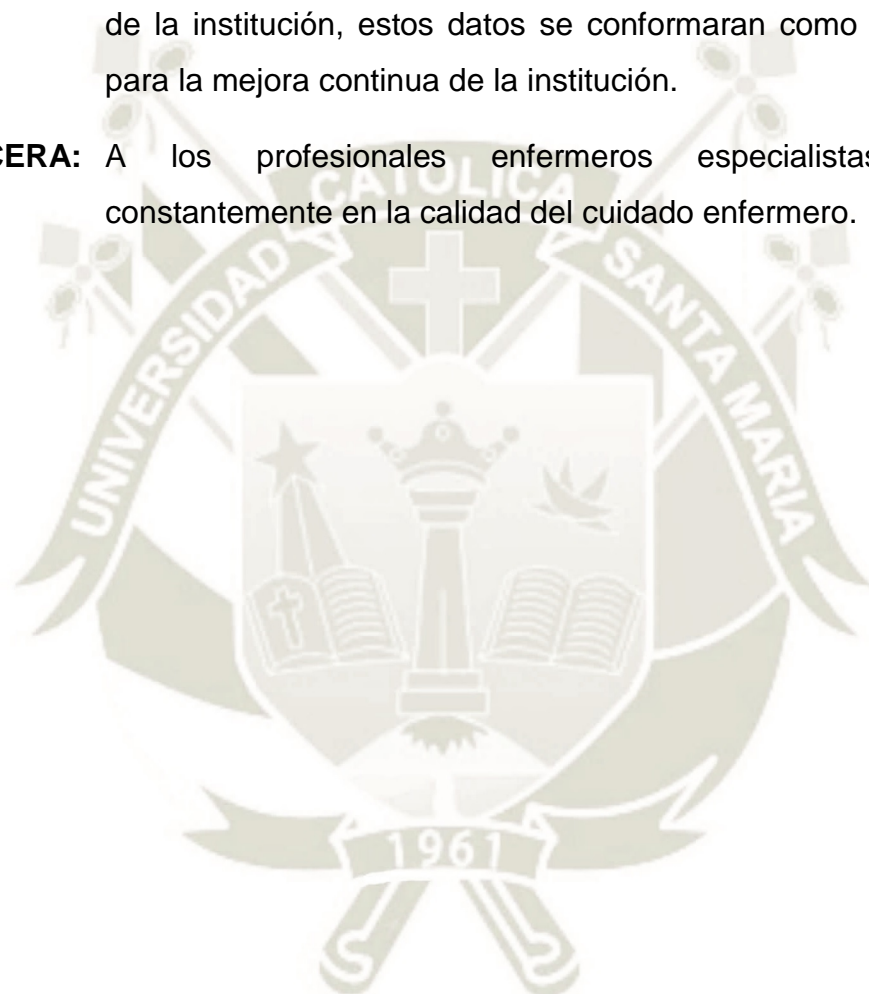


RECOMENDACIONES

PRIMERA: La jefa del departamento de Enfermería puede persistir en capacitaciones permanentes respecto a la “Calidad Centrada en el Paciente”.

SEGUNDA: A la jefa del departamento de Enfermería se recomienda realizar una encuesta que mida la satisfacción del paciente en todos los servicios de la institución, estos datos se conformaran como líneas de base para la mejora continua de la institución.

TERCERA: A los profesionales enfermeros especialistas capacitarse constantemente en la calidad del cuidado enfermero.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Donavedian Avedis. Los Espacios de la Salud: Aspectos Fundamentales de la Organización de la Atención Médica España: Editorial Fondo de Cultura Económica; 1989.
2. Defensoría del Pueblo. Vigésimo Informe Anual: [Tesis] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe_anual_completo_2016.1.pdf; 2016.
3. Cárdenas M, Cobeñas J, García H. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima: [Tesis] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y; 2017.
4. Gobierno Regional de Arequipa. Gerencia Regional de Salud Arequipa ASIS: [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/epidemiologia/ASIS/Asis2017/ASIS%202017.pdf>; 2017.
5. Dirección Regional de Salud Arequipa Hospital III "Regional Honorio Delgado". Boletín estadístico año 2018: [Internet] [Citado 10 Febrero 2019]. Disponible en: http://www.hrhdaqp.gob.pe/pages/archivo_boletin_esta.php?id=1; 2018.
6. Ayuso Murillo D, Begoña de Andrés G. Gestión De La Calidad de cuidados en Enfermería 2016 España: Editorial Díaz de Santos [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>; 2016.
7. Encuesta Ipsos Perú: [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-pe/las-encuestas-top-del-2014>; 2014.
8. Carrillo García , Ríos Rísquez , Fernández Cánovas , Celdrán Gil , Vivo Molina. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia España: [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: <https://www.repositorio.uma.es/bitstream/handle/10269/54111/1/130112016.pdf>; 2016.

- 2018]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/administracion2.pdf>; 2015.
9. Melamed A. Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: un análisis desde la filosofía de la mente. Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy. 2016;(49): p. 13-38.
10. Gamero Quispe K. Calidad de atención de enfermería y su relación con el autocuidado del paciente adulto mayor Diabético-policlínico metropolitano Red Asistencial - Tacna Tacna: [Tesis] [Citado.20.Febrero.2018].Disponible.en.<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/293>; 2011.
11. Organización Mundial de la Salud. Calidad en Salud: [Internet] [Citado.10.Febrero.2018].Disponible.en.<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs178/es/index.html>; 2015.
12. García Hernández M, Hernández Ortega Y, Arana Gómez B, García Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor México: [Citado.20.Febrero.2018].<http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/search/titles>; 2011.
13. Gutiérrez Fernández R. Percepción de la calidad de la atención: [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: <http://www.uclm.es/area/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf>; 2018.
14. MINSA, Dirección ejecutiva de calidad. Estándares de calidad para hospitales e institutos especializados: [Internet] [Citado 10 Febrero.2018].Disponible.en:<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/Estandares%20de%20Calidad.doc>; 2015.
15. Lupaca Layme S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima: [Tesis] [Citado 10

Febrero.2018]. Disponible.en.<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-750007>; 2013.

16. Mamani Vilca G, Palomino Quispe I. Factores que influyen en la Calidad de Atención de Enfermería, desde la percepción del Usuario del Hospital I Edmundo Escomel, junio – setiembre 2015: [Tesis]. [Citado.10.Febrero.2018]. Disponible.en.<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/676>; 2015.
17. Molina Mula J, Vaca Auz J, Muñoz Navarro P, Cabascango Cabascango K, Cabascango Cabascango C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica España: [Internet] [Citado 3 Junio.2019]. Disponible.en.http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006; 2016.
18. MINSA. Criterios para la crítica y codificación de emergencias Lima: [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: file:///C:/Users/PC/Downloads/05_Manual%20Critica%20Emergencias_2016.pdf; 2016.
19. Hospital Regional Honorio Delgado. Reseña histórica: [Internet] [Citado 10 Febrero 2018]. Disponible en: <http://www.hrhdagp.gob.pe/pages/historia.php>; 2018.
20. Ramos Cooper SI. Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el hospital regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa: [Tesis] [Citado 10.Febrero.2018]. Disponible.en.<http://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=author&value=RAMOS+COOPER%2C+SHIRLEY+IVONNE>; 2013.
21. Ramírez Perdomo C, Perdomo Romero A, Galán González E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de cuidados intensivos Colombia: [Tesis]. [Citado.20.Febrero.2018]. Disponible.en.<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182>; 2013.

22. Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería. Revista de actualizaciones en Enfermería. 2017.



ANEXOS

- 1.- Consentimiento informado
- 2.- Datos sociodemográficos
- 3.- Encuesta de calidad de atención
- 4.- Matriz de sistematización de datos

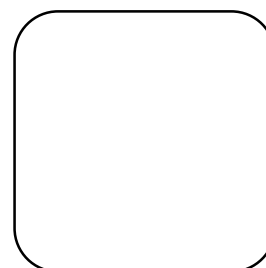
ANEXO N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO....., en pleno uso de mis facultades mentales declaro haber sido informado sobre los aspectos que conciernen al trabajo de investigación: “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2018”, entiendo que el propósito que se busca, es el de contribuir a mejorar la calidad de atención a los pacientes por ello es que autorizo a que se me aplique una encuesta, también se me informó que los datos que brinde en la investigación serán manejados estrictamente confidencial y anónimamente y únicamente para esta investigación.

Por lo tanto, habiendo aclarado dudas y preguntas sobre el estudio, doy de forma voluntaria mi consentimiento en fe de lo cual firmo al pie de este documento.

FIRMA



HUELLA DIGITAL

ANEXO N°2

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

“Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería en el servicio de Emergencia. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa, 2019”

INSTRUCCIONES. Completar donde corresponda y marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere pertinente. Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

1. ¿Cuál es su edad?: _____ Años

2. **Sexo**

a) Masculino ()

b) Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado civil?

a. Soltero (a) ()

b. Casado (a) ()

c. Conviviente ()

d. Separado (a) ()

e. Viudo (a) ()

4. ¿Cuál su grado de instrucción?

a. Ninguno ()

b. Primaria ()

c. Secundaria ()

d. Superior Técnico ()

e. Superior universitario ()

5. **Condición laboral**

a. Independiente ()

b. Dependiente ()

c. Sin trabajo ()

6. ¿Cuál es su religión?

a. Católico ()

b. Evangélico ()

c. Mormón ()

d. Ateo ()

e. Otros () Especifique:.....

7. ¿Diagnóstico de ingreso?

.....

8. ¿Tiempo de enfermedad?

.....

9. ¿Tiempo de hospitalización?

.....

ANEXO N°3

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Autor: Karla Gamero Quispe (10).

Trabajo de Investigación: “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa, 2019”

INSTRUCCIONES. El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a determinar el grado de satisfacción que tiene Ud. con los cuidados enfermeros que le brindó el profesional de enfermería durante su estancia hospitalaria en el servicio de emergencia. Para tal efecto sírvase marcar con un aspa (x) las respuestas que usted considere pertinentes. Sus respuestas serán manejadas en forma anónima por lo que se le solicita sinceridad al momento de contestar las interrogantes planteadas.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	NUNCA	RARA VEZ	FRECUE- NTE	SIEMPRE
1. ACCESIBILIDAD				
1.1. ¿Usted sintió que tardó demasiado en ser atendido por el enfermero?				
1.2. ¿Usted sintió que tardó demasiado en ser hospitalizado?				
1.3. ¿Siente usted que demoran mucho en administrarle sus medicamentos?				
1.4. ¿Siente usted que la enfermera es capaz de atender a todos los pacientes de su ambiente hospitalario?				
2. OPORTUNIDAD				
2.1. La Enfermera lo atiende rápidamente cuando usted lo necesita				
2.2. La Enfermera le dedica el tiempo necesario para atenderlo				
2.3. Respetaron su privacidad durante la entrega de turno de enfermería				
2.4. La Enfermera le explica los procedimientos que se realiza durante la atención que le brinda				
3. SEGURIDAD				
3.1. La Enfermera lo(a) orienta claramente sobre cómo deberá tomar la medicación que se le hubiere recetado, el baño diario y lavado de manos.				
3.2. La Enfermera le explicó acerca de su ambiente, dónde puede encontrar los servicios higiénicos, lavabo y dónde puede dejar sus objetos personales				
4. CONTINUIDAD				
4.1. La Enfermera le brinda apoyo emocional permanente				
4.2. ¿Se atendería Ud. nuevamente por las enfermeras del servicio de emergencia?				
5. INFORMACION				
5.1. La enfermera le contesta las dudas que usted tiene acerca de su enfermedad.				
5.2. Entendió las recomendaciones de la enfermera durante su consulta.				
5.3. La enfermera le brinda educación acerca de cómo prevenir mayores complicaciones relacionadas a su enfermedad				
6. AMABILIDAD				
6.1. La enfermera lo saluda atentamente cuando ingresa al ambiente.				
6.2. La enfermera le brinda un trato cordial y amable.				
6.3. El tono de voz de la enfermera durante su atención es adecuado.				
6.4. Recibe usted por parte de la enfermera apoyo				
6.5. Está satisfecho (a) con la atención de enfermería que recibió.				

ANEXO N°4

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

1	62	2	5	2	1	1	1	2	1	4	1	2	1	1	2	1	5	2	1
2	28	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	1	2	1	1
3	61	1	5	3	2	1	1	2	2	4	3	2	3	3	3	2	5	2	2
4	53	2	5	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2
5	48	2	4	3	1	1	1	2	1	4	2	2	2	3	3	2	4	2	1
6	49	1	4	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	4	2	4	2	2
7	31	1	3	5	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1
8	23	1	1	5	1	1	8	1	1	2	4	3	3	4	4	3	2	1	1
9	40	1	3	3	1	1	8	1	1	1	2	2	3	3	4	2	3	1	1
10	31	1	1	4	2	1	8	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	1
11	27	2	1	5	1	1	8	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2
12	25	1	1	4	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1
13	51	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	4	1	1
14	23	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
15	28	1	3	2	2	1	3	2	1	1	3	3	3	4	3	2	2	2	1
16	63	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	5	2	2
17	55	1	2	3	1	1	3	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	1	1
18	32	2	3	2	1	1	3	2	1	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1
19	18	2	1	3	1	1	3	1	1	2	3	4	3	4	3	3	1	1	1
20	39	2	3	3	1	1	3	3	1	1	4	4	3	3	4	3	3	2	1
21	23	2	1	4	2	1	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	2	2	2
22	24	2	1	4	1	1	3	1	1	1	4	3	3	4	3	2	2	1	1
23	29	1	1	4	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	2	2	2	1
24	36	1	3	2	1	1	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2
25	21	1	1	4	1	1	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2
26	27	2	2	3	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
27	37	1	3	5	1	1	3	1	1	4	2	2	2	2	3	2	3	1	1
28	25	1	1	4	1	1	3	2	2	1	3	4	3	3	4	2	2	2	2
29	35	2	2	4	1	1	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	3	2	1
30	64	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	4	3	4	3	3	5	2	1
31	25	2	1	4	1	1	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2
32	21	1	1	3	1	1	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2
33	26	2	3	3	1	1	5	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
34	21	1	1	3	3	1	5	2	2	1	4	3	3	4	4	3	2	2	2
35	29	2	2	2	3	5	5	6	4	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3
36	60	1	2	4	2	1	5	3	1	1	4	4	3	4	4	3	5	2	1
37	64	2	5	3	1	1	5	3	3	1	3	4	4	4	3	3	5	2	3
38	42	1	3	3	2	1	5	1	1	4	3	3	3	3	3	2	3	1	1
39	18	2	1	3	2	1	5	1	1	1	3	4	4	4	3	2	1	1	1
40	55	1	3	2	1	1	5	30	1	1	4	4	3	4	4	3	4	2	1
41	18	2	1	5	3	1	5	2	1	3	3	3	3	3	4	3	1	2	1
42	55	2	2	2	3	1	5	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	5	1

43	36	1	3	3	1	1	5	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1
44	58	2	5	2	3	1	5	1	1	4	4	3	3	4	3	3	5	1	1
45	59	2	2	3	1	1	6	2	2	1	3	4	3	3	4	3	5	2	2
46	18	2	1	3	2	1	6	2	2	1	4	3	3	3	4	3	1	2	2
47	44	2	3	3	2	1	6	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	2	2
48	33	2	2	3	2	5	6	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	1	1
49	21	2	1	4	1	1	7	2	1	2	4	3	3	4	4	3	2	2	1
50	22	2	3	3	1	1	7	1	1	1	4	4	3	4	4	3	2	1	1
51	39	2	4	2	1	1	7	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2
52	49	2	3	3	2	1	7	1	2	3	4	3	3	4	4	3	4	1	2
53	60	1	2	3	1	1	7	30	3	1	4	4	3	3	4	3	5	2	3
54	43	2	2	5	2	1	7	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	2	1
55	55	1	1	4	1	1	7	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2
56	60	2	3	1	1	1	7	15	1	1	3	4	3	3	4	2	5	2	1
57	59	1	5	3	3	1	7	5	2	1	3	4	3	4	4	3	5	2	2
58	39	1	3	5	2	1	7	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1
59	31	2	2	4	2	1	7	30	1	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1
60	64	2	3	2	1	1	2	30	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	2
61	43	2	3	3	2	2	2	30	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3
62	59	2	3	2	1	1	2	8	3	1	4	3	4	3	4	3	5	2	3
63	24	2	1	4	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
64	61	1	2	3	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	5	2	2
65	27	1	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	1
66	42	2	3	3	1	1	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2
67	52	1	2	3	1	1	4	2	1	1	3	3	3	3	3	2	4	2	1
68	64	2	2	3	3	1	4	2	1	1	3	3	4	4	3	2	5	2	1
69	36	1	3	4	2	1	4	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	2	1
70	34	2	3	3	2	1	9	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2
71	28	2	1	4	2	1	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	2	2	1
72	59	1	2	2	1	1	3	3	2	1	3	4	4	3	4	2	5	2	2
73	64	1	2	3	2	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	3	5	2	1
74	23	1	1	4	1	2	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2
75	81	2	3	5	2	1	3	1	1	1	4	3	4	4	4	3	6	1	1
76	23	1	1	3	2	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2
77	39	1	2	5	2	1	5	2	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	1

ANEXO N°4

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE PROYECTO



Hospital Regional "Honorio Delgado" Arequipa
Dirección General

CONSTANCIA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

N° REG. 004 - 2019

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA Y LA JEFATURA DE LA OFICINA DE CAPACITACIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN, HACEN CONSTAR QUE LA:

LIC. YESSICA JAQUELIN QUISPE MAMANI

SEGÚN INFORMACIÓN DE LA JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA – DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA, APLICÓ SU PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2019", LOS MESES DE FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2019.

SE OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA LOS FINES QUE CREA CONVENIENTE, NO TENIENDO VALOR OFICIAL PARA ACCIÓN JUDICIAL CONTRA EL ESTADO.

AREQUIPA 18 DE JULIO DEL 2019

GRA - GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO

Dr. OCTAVIO E. CHIRINOS APAZA
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 21700

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación

Dr. Eloy Delgado Soto Gonzales
JEFE DE OFICINA
C.M.P. 32182 R.N.E. 18100

OCHA/RAB//MDN.
c.c. Archivo
Exp. 1492474
Doc. 02305987

Av. Daniel Alcides Carrión N°505 – Cercado
Teléfonos: 054-233812 Dirección General
054-231818 – 054-219702
www.hrhdaqp.gob.pe